

PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DI UPT PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI SEMARANG

Deni Astuti*) Sri Ati

*Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

Abstrak

Judul skripsi ini adalah “Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap peningkatan kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang. Desain penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan kategori penelitian korelasi. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh anggota UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang. Sampel yang dibutuhkan adalah 100 responden dengan teknik pengambilan sampel dengan rumus Slovin. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis regresi linier sederhana, uji asumsi klasik, dan koefisien determinan yang diolah dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji signifikansi untuk penelitian ini dengan uji t menggunakan taraf signifikansi 5% diperoleh $t_{hitung} 15,566 > t_{tabel} 1,660$, dan nilai sig sebesar 0,000, sehingga H_1 ditolak dan H_0 diterima artinya ada pengaruh signifikan antara variabel X (implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008) dengan variabel Y (kualitas layanan). Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang sangat besar antara penerapan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap peningkatan kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien determinan sebesar 0,709 (70,9%) dan sisanya sebesar 29,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Kata Kunci: *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008; Kualitas Layanan; UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang.*

Abstract

The research entitled “implementation of quality management system ISO 9001:2008 to improve the quality of service in semarang polytechnic library unit”. The purpose of this study is to determine how much the influence of implementation management system ISO 9001:2008 improve the quality of service at Polytechnic Library Unit. The desain of research is quantitative with descriptive type and correlation category. Population of this study are all of the members of Semarang Polytechnic Library Unit. The sample of this study are 100 respondents with slovin formula sampling technique. This study uses descriptive analysis, simple linier regression, analysis classic, test assumption and determinant coefficient which is processed by SPSS version 21. The result of this study shows that analysis significance of the research with t_{table} using significance 5% obtained $t_{result} 15,566 > t_{table} 1,660$ and sig at 0,000, so that H_0 is accepted and H_1 is rejected: it means there is significant influence between variable X (implementation of quality management system ISO 9001:2008) with variable Y (quality service). It can be concluded that there is an effect between applying quality management system ISO 9001:2008 and improvement of service quality in Semarang Polytechnic Library Unit. It is proven by the value of determinant coefficient 0,709 (70,9) and 29,1 % is influenced by another aspect sout side of the research variable.

Keywords: *Implementation of Quality Managemen System ISO 9001:2008; Service Quality; Semarang State Politechnic Library Unit.*

*) Penulis Korespondensi
E-mail: deni.astuti4@gmail.com

1. Pendahuluan

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penunjang perguruan tinggi, yang bersama-sama dengan unsur penunjang lainnya, berperan serta dalam melaksanakan tercapainya visi dan misi perguruan tinggi. Menurut Sulisty-Basuki (1991:51), Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penunjang dalam pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Dalam menunjang hal tersebut tugasnya adalah melakukan kegiatan administrasi, layanan teknis dan layanan pengguna. Penyediaan jasa layanan informasi dalam berbagai jenis bidang ilmu pengetahuan merupakan wujud penyebaran informasi kepada seluruh sivitas akademika. Perpustakaan sebagai lembaga penunjang dalam pendidikan akan memiliki kinerja yang baik apabila ditunjang dengan sistem manajemen yang baik dan memadai. Manajemen yang baik dan memadai akan membuat semua aktivitas perpustakaan mengarah pada upaya pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi mengakibatkan kebutuhan informasi yang beranekaragam sehingga memberikan peluang bagi pengguna untuk memilih pelayanan yang bermutu dan berkualitas dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Menurut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 2005:51), kualitas adalah kondisi yang berhubungan dengan produk atau jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau memiliki harapan.

Untuk memberikan mutu atau kualitas yang terbaik kepada pengguna, maka diperlukan penjaminan mutu (Quality Assurance-QA). Menurut Indranata (2007:13), Mutu adalah keseluruhan ciri dan karakteris produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Sistem mutu diharapkan memberikan keyakinan bahwa produk dan jasa yang dihasilkan perpustakaan memenuhi persyaratan pengguna.

Tuntutan penjaminan mutu kemudian melahirkan suatu standar yang lebih berorientasi kepada sistem dan proses yang dikenal dengan standar manajemen mutu. Salah satu standar manajemen mutu adalah ISO 9001:2008. ISO

9001:2008 adalah sistem manajemen mutu ISO 9001 hasil revisi tahun 2008 yang menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen kualitas, yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang/jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan.

Dalam hal ini UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang sudah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang dituntut untuk melayani kebutuhan pengguna dengan menyediakan informasi serta layanan perpustakaan yang berkualitas. Hal tersebut dapat dicapai melalui penerapan ISO 9001:2008.

Masalahnya adalah apakah implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 berpengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah

H₀: Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 berpengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang.

H₁: Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 tidak berpengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap peningkatan kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang.

2. Kajian Literatur

2.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada di suatu perguruan tinggi. Menurut Sulisty-Basuki (1991:51), Perpustakaan ialah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual.

Sedangkan dalam Undang-undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan dalam pasal 1, perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit pelaksana teknis yang bersama-sama dengan unit lain melaksanakan Tridharma PT (Perguruan Tinggi) melalui menghimpun, memilih, mengolah, merawat serta melayani sumber informasi kepada lembaga

induk khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.

2.2 Tujuan Perpustakaan

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan perguruan tinggi, bahkan perpustakaan perguruan tinggi dapat dianggap sebagai jantung perguruan tinggi. Tujuan setiap perpustakaan berbeda, sesuai dengan jenis dan pengguna yang dilayani. Perpustakaan perguruan tinggi diselenggarakan untuk mencapai suatu tujuan tertentu sesuai dengan kedudukannya sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi tempatnya bernaung. Menurut Sulisty-Basuki (1991:52), secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah:

1. memenuhi keperluan masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi.
2. menyediakan bahan pustaka rujukan (referen) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program pascasarjana dan pengajar.
3. menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan.
4. menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai.
5. menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi jasa lembaga industri lokal.

2.3 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Fungsi utama perpustakaan perguruan tinggi adalah menunjang Tridharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam buku pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004: 3), dinyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi berfungsi sebagai:

1. Fungsi Edukatif

Perpustakaan merupakan sumber belajar para sivitas akademika, oleh karena itu koleksi yang disediakan adalah koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung pelaksanaan evaluasi pembelajaran.

2. Fungsi Informasi

Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi

3. Fungsi Riset

Perpustakaan mempersiapkan bahan-bahan primer dan skunder yang paling mutakhir

sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Koleksi pendukung penelitian di perpustakaan perguruan tinggi mutlak dimiliki, karena tugas perguruan tinggi adalah menghasilkan karya-karya penelitian yang dapat diaplikasikan untuk kepentingan pembangunan masyarakat dalam berbagai bidang

4. Fungsi Rekreasi

Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreativitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan.

5. Fungsi Publikasi

Perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya yakni sivitas akademik dan staf nonakademik.

6. Fungsi Deposit

Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya.

7. Fungsi Interpretasi

Perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan dharma.

2.4 Tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki tugas menyusun kebijakan dan melakukan tugas rutin untuk mengadakan, mengolah, dan merawat pustaka serta mendayagunakannya baik bagi *civitas academica* maupun masyarakat luar kampus. Dalam Undang-undang No. 43 tahun 2007 pasal 24 tentang perpustakaan, disebutkan bahwa:

1. Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan.
2. Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
3. Setiap perguruan tinggi mengaplikasikan dana untuk pengembangan perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan guna memenuhi standar nasional pendidikan dan standar nasional perpustakaan.

2.5 Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah bentuk layanan yang diberikan petugas kepada pengguna perpustakaan dalam memanfaatkan perpustakaan. Jenis layanan dipergustakaan ada bermacam-macam. Jenis layanan juga dipengaruhi oleh jenis perpustakaan itu sendiri. Menurut Darmono (2007:171-172), ada beberapa jenis layanan adalah sebagai berikut:

- a. Layanan peminjaman bahan pustaka (layanan sirkulasi). adalah layanan kepada pemakai perpustakaan berupa peminjaman bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan.
- b. Layanan referensi. adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk koleksi-koleksi khusus seperti kamus, ensiklopedi, almanak, direktori, buku tahunan, yang berisi informasi teknik dan singkat.
- c. Layanan ruang baca adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan.

Selain layanan di atas ada beberapa perpustakaan juga memberikan layanan dalam bentuk lain seperti:

1. Layanan audio visual.
2. Layanan bercerita.
3. Layanan jasa dokumentasi.
4. Layanan jasa informasi.
5. Layanan terjemahan.
6. Layanan jasa silang layang.
7. Layanan pembendelan dan perbaikan buku.

2.6 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

2.6.1 Mutu

Mutu merupakan topik yang hangat di dunia bisnis dan akademik. Menurut Indranata (2007:13), Mutu adalah keseluruhan ciri dan karakteris produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Mutu juga dapat diartikan segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus-menerus.

2.6.2 Manajemen Mutu

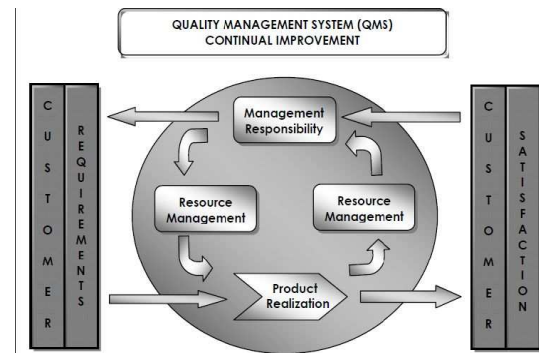
Untuk menghasilkan produk yang bermutu diperlukan manajemen mutu. Menurut Gaspersz (dalam Indranata, 2007:15), manajemen mutu dapat dikatakan sebagai sesuatu aktifitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijakan mutu, tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikannya melalui alat-alat manajemen mutu, seperti perencanaan mutu, pengendalian mutu, penjaminan mutu dan peningkatan mutu.

2.6.7 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Sistem manajemen mutu ISO 9000 merupakan sistem yang dikeluarkan oleh international Organisation For Standardization (ISO), suatu badan internasional untuk standarisasi. Menurut Gaspersz (2007:283) bahwa ISO 9000 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen kualitas. Standar ISO 9000 untuk sistem manajemen kualitas adalah struktur organisasi, tanggung jawab, prosedur-prosedur, dan sumber daya untuk penerapan manajemen kualitas.

Dalam standar ISO 9000 terdapat suatu perubahan yang dilakukan pada tahun 1994, 2000, dan 2008. Perubahan secara signifikan terjadi pada ISO 9000:2000 karena terjadi penggantian 20 elemen standar menjadi 4 elemen standar yaitu tanggung jawab manajemen, manajemen sumber

daya, manajemen proses dan pengukuran, analisis dan peningkatan. Terbitnya ISO 9001:2008 tidak memunculkan persyaratan baru dan tidak ada perubahan yang signifikan pada versi ini. Adapun perubahan standar menjadi suatu model proses seperti skema berikut



Gambar 1. Model Proses, (Gaspersz. 2007:96)

Sistem ISO 9001:2008 fokus pada efektivitas proses *continual improvement*, dimana dalam setiap proses senantiasa melakukan perencanaan yang matang, implementasi yang terukur dengan jelas, dilakukan evaluasi dan analisis data yang akurat serta tindakan perbaikan yang sesuai dan monitoring pelaksanaannya agar benar-benar bisa menuntaskan masalah yang terjadi di organisasi. Dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 mempunyai delapan klausul yang harus dipenuhi oleh organisasi yaitu sebagai berikut:

1. Klausul 1 – Ruang lingkup
2. Klausul 2 – Acuan Standar
3. Klausul 3 – Istilah dan definisi
4. Klausul 4 – Sistem manajemen mutu

Secara umum berisi tentang persyaratan umum yang mencakup semua persyaratan yang ada pada klausul – klausul selanjutnya.

5. Klausul 5 – Tanggung jawab manajemen

Berisi hal yang harus dilakukan oleh Top Manajemen yaitu penetapan struktur organisasi, sumber daya organisasi, penetapan sasaran mutu dan pelaksanaan salah satu dari dua kegiatan yang harus dijalankan secara rutin dalam periode tertentu.

6. Klausul 6 – Manajemen sumberdaya

Berisi persyaratan yang berkaitan dengan pekerjaan seputar kepegawaian yaitu keahlian pegawai, pengalaman kerja serta mengadakan pelatihan untuk meningkatkan pendidikan dan kompetensi karyawan serta mengelola sarana dan prasarana.

7. Klausul 7 – Relisasi produk

Beberapa persyaratan ISO yang berkaitan dengan realisasi produk dan jasa mulai dari kontrak atau kesepakatan dengan pelanggan

sampai produk atau jasa sampai ke tangan pelanggan.

8. Klausul 8 – Pengukuran, analisis dan peningkatan

Klausul ini berisi tentang analisis proses secara keseluruhan.

2.7 Kualitas Layanan

Menurut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 2005:51), Kualitas adalah kondisi yang berhubungan dengan produk atau jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau memiliki harapan. Kualitas pelayanan pada dasarnya bersifat relatif yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Terdapat 5 dimensi dalam menentukan kualitas layanan yaitu:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*), atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu. Pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan akurasi yang tinggi.
3. Daya Tangkap (*Responsiveness*) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. Empati (*Empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

3. Metode Penelitian

3.1 Desain dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan kategori penelitian korelasi.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota aktif UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang sebanyak 4499 orang. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 orang yang diperoleh menggunakan rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik aksidental.

3.3 Variabel dan Indikator Penelitian

variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Variabel Bebas atau *Independent Variabel* (X) adalah sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Dengan indikator sebagai berikut:
 1. Keahlian
 2. Pendidikan dan pelatihan
 3. Pengalaman kerja
 4. Sumber daya organisasi
 5. Struktur organisasi
- b. Variabel terikat atau *Dependent Variabel* (Y) adalah kualitas layanan. Dengan indikator sebagai berikut:
 1. Bukti langsung
 2. Keandalan
 3. Daya tangkap
 4. Jaminan
 5. Empati

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup yaitu kuesioner yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih jawaban indikator dari kuesioner.

3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik pengolahan data menggunakan perhitungan komputer program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) yaitu suatu program komputer statistik yang mampu memproses data statistik secara tepat dan cepat, menjadi berbagai output yang dikehendaki para pengambil keputusan. Dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 21. Analisis data adalah pengolahan data yang diperoleh dengan menggunakan rumus atau dengan aturan-aturan yang ada sesuai dengan pendekatan penelitian. (Arikunto, 2010:240). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.

ji Validitas dan Reliabilitas

Dalam penelitian ini kuesioner yang telah didapat akan dilakukan pengujian melalui uji validasi dan uji reliabilitas.

a.

ji Validitas

U

U

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan. (Umar, 2013:166). Suatu konstruk atau variabel dikatakan valid jika nilai r dengan r tabel sama atau lebih besar dari r tabel maka dapat dikatakan valid, demikian juga sebaliknya jika nilai r lebih kecil dari r tabel maka dinyatakan tidak valid.

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak responden yang sama. (Umar, 2013:168-169). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai r -hitung dengan r -tabel sama atau lebih besar dari r -tabel maka dapat dikatakan reliabel, demikian juga sebaliknya jika nilai r -hitung lebih kecil dari r -tabel maka dinyatakan tidak reliabel dengan taraf signifikansi 5% (0,05).

2. Analisis regresi linier sederhana

Analisis regresi digunakan untuk memprediksi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun rumus yang digunakan yaitu: $Y = a + bX$

Dimana:
 Y = variabel tidak bebas

X = variabel bebas

a = konstan

b = koefisien arah regresi (Umar, 2013:144)

3. Uji signifikansi koefisien korelasi

Uji signifikansi koefisien korelasi digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Rumus yang digunakan untuk menghitung signifikansi koefisien korelasi adalah dengan rumus statistik t sebagai berikut:

Dimana:

t = nilai t hitung

r = nilai koefisien korelasi

n = jumlah data pengamatan (Umar, 2013:131)

4. Analisis koefisien determinan

Analisis koefisien determinan digunakan untuk mengukur dan menjelaskan besarnya presentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Rumus yang digunakan untuk menghitung koefisien determinan adalah dengan rumus R^2 atau R square sebagai berikut:

Dimana:

r^2 = nilai koefisien determinasi

n = banyaknya responden

$\sum x$ = jumlah skor variabel (X)

$\sum y$ = jumlah skor variabel (Y)

$\sum x^2$ = jumlah kuadrat skor variabel (X)

$\sum y^2$ = jumlah kuadrat skor variabel (Y)

$\sum xy$ = jumlah perkalian skor item dengan skor butir (X) dan skor variabel (Y). (Umar, 2013:130).

5. Uji Hipotesis

Uji ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan dilakukan dengan uji T , yaitu dengan membandingkan t tabel dengan t hitung dengan taraf signifikan (α) 5% dengan ketentuan sebagai berikut:

a. jika t hitung $< t$ tabel, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

b. jika t hitung $> t$ tabel, artinya terdapat pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Selanjutnya menentukan pengujian dengan nilai Sig dengan taraf signifikan (α) 5% dengan ketentuan sebagai berikut:

a. H_1 diterima dan H_0 ditolak jika nilai $sig > \alpha$ 5%

b. H_1 ditolak dan H_0 diterima jika nilai $sig < \alpha$ 5%

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil dari penelitian ini diperoleh dengan bantuan program perhitungan statistik SPSS versi 21. Adapun hasil perhitungannya sebagai berikut.

4.1. Uji Validitas dan reliabilitas

a. Uji Validitas

Dari hasil uji statistik validitas, menunjukkan bahwa r -hitung dari variabel sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 sebesar 0,384 – 0,809 dan variabel kualitas layanan sebesar 0,351 – 0,704 menunjukkan angka lebih besar dari r -tabel sebesar 0,3061. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Dari hasil uji statistik reliabilitas menunjukkan bahwa Cronbach's Alpha dari variabel sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 sebesar 0,876 dan variabel kualitas layanan sebesar 0,834 menunjukkan angka lebih besar dari r -tabel sebesar 0,3061. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan adalah reliabel.

4.2. Analisis regresi linier sederhana

Hasil analisis regresi dilakukan menggunakan program SPSS versi 21 adapun hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai dari Coefficients pada constant adalah (a) 6,139, sedangkan (b) 1,054. Dengan demikian persamaan regresi dapat ditulis sebagai berikut:

$Y = 6,139 + 1,054X$

Dimana:

Y = Kualitas Layanan

X = Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

a = 6, 139

b = 1,054

4.3. Uji signifikansi koefisien korelasi

Hasil uji signifikansi koefisien korelasi dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 21 adapun hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa t-hitung pada coefficients sebesar 15.566 lebih besar dari t-tabel sebesar 1660, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dengan variabel kualitas layanan.

4.4. Analisis koefisien determinan

Hasil analisis koefisien determinan dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 21 adapun hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa besaran *adjusted Square / R²* adalah sebesar 0,709. Hal ini berarti 70,9% variasi kualitas layanan dijelaskan oleh variasi dari variabel implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, sedangkan sisanya (100% - 70,9% = 29,1%) dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.

4.5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 21 adapun hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa t-hitung sebesar 15,566 > t-tabel sebesar 1,660 dengan sig sebesar 0,000 < 0,05. Hal ini bahwa menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dengan kualitas layanan dengan taraf signifikan 5%. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa H_1 ditolak dan H_0 diterima, hal ini berarti ada pengaruh signifikan antara variabel X (implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008) dengan variabel Y (kualitas layanan).

5. Simpulan

Berdasarkan hasil kajian dari penelitian dan pembahasan yang penulis uraikan dalam bab sebelumnya, dapat diambil simpulan sebagai berikut:

Berdasarkan analisis statistik, dari hasil uji hipotesis melalui uji t, diketahui bahwa t-hitung 15,566 > t-tabel 1,660 dan hasil sig sebesar 0,000 sehingga H_1 ditolak dan H_0 diterima artinya ada pengaruh signifikan antara variabel X (implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008) dengan variabel Y (kualitas layanan). Besarnya pengaruh yang diberikan berdasarkan hasil perhitungan analisis koefisien determinan adalah sebesar 0,709. Melalui perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 memiliki pengaruh yang sangat besar, yaitu 70,9 % terhadap peningkatan kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang. Sedangkan, sisanya sebesar 29,1 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Daftar Pustaka

Arikunto, Suharsimi 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.

Darmono. 2007. *Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo.

Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. 2004. Edisi 3. Jakarta: Depdiknas RI.

Gaspersz, Vincent. 2007. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Indaranata, Iskandar. 2007. *Panduan Penerapan ISO 9001:2000 Untuk Industri Air Minum Dalam Kemasan (AMDK)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sulistyo - Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Informasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka.

Tjiptono. Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing.

Undang – undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pres.